Bijlage : Update winterrapport – stand van zaken in voorbereiding op winter 2013-2014

Onderstaande tabel geeft een status overzicht van de maatregelen die in voorbereiding op winter 2013-2014 worden getroffen. De basis voor deze voortgangsrapportage is het winterrapport dat als bijlage bij het winterweerprogramma naar de Tweede Kamer is gestuurd op 8 juni 2012 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 29984, nr. 306).

Per maatregel uit het winterrapport is aangegeven hoe deze is voorbereid in aanloop naar winter 2012/2013, een kernachtige evaluatie op basis van de ervaringen tijdens winter 2012/213, de voorgenomen verbetering richting winter 2013/2014 en tot slot de status van de voorbereiding op winter 2013/2014.

Onderwerp	**Maatregelen**	**Status voorbereiding Winter 2012-2013**	**Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013**	**Wat ging goed? Winter 2012-2013**	**Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014**	**Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014**
Dienstregeling	Eén landelijke variant van de aangepaste dienstregeling	Gereed en uitgevoerd	Voor winter 2012-2013 is gekozen voor één landelijke aangepaste dienstregeling (LUD).	- LUD is voldoende robuust gebleken. Ondanks één van de zwaarste winters op het spoor in de afgelopen tien jaar met veel sneeuw (2e winter uit afgelopen 10 jaar) en lage temperaturen, bleef de situatie (in tegenstelling tot de drie winters daarvoor) op het spoor grotendeels beheersbaar. Het spoorsysteem is, conform doelstelling, niet out-of-control geweest. - Eén variant i.c.m. frequentie van inzet (totaal 12x ingezet tijdens winter 2012/2013) leidde tot routine in operatie.	- Betere afstemming van het dienstregeling ontwerp in de keten (klantbegeleiding, rijdend personeel, bijsturing, reisinformatie etc.) - Aanpassingen in ontwerp t.b.v. vervoerscapaciteit in de spits. - Nut en noodzaak LUD in het weekend? (bijv. tot 11:00 uur op zondag geen nut) - LUD irt ingang nieuwe dienstregeling , wat is wel-niet mogelijk op startdatum nieuwe dienstregeling - Documentatie met facts & figures rondom LUD tbv besluitvorming. - LUD ontwerp vóór winter bespreken met Locov, wijzigingen waren nu verrassing. - LUD toetsen op communiceerbaarheid vanuit reisinformatie. - Onderzoeken mogelijkheid om LUD voor deel van de dag in te zetten.	- Afstemming heeft plaatsgevonden via een gezamenlijk ontwerpproces. -Aantal aanpassingen gemaakt in het ontwerp van LUD, gericht op uitbreiden van vervoerscapaciteit. Uitgangspunt: aanpassingen mogen niet ten koste gaan van de robuustheid van LUD. Zo zijn er enkele spitstreinen toegevoegd en een paar aanpassingen gemaakt in de lijnvoering. - Afweging wordt meegenomen in besluitvorming voor wel/niet aanpassen van de dienstregeling in het weekend. -Bij de wisseling naar dienstregeling 2013 was er sprake van een grote wijziging in het materieel plan. Voor overgang naar dienstregeling 2014 is er een beperkte wijziging in het materieel plan, waardoor er geen beperkingen zijn om bij ingang nieuwe dienstregeling LUD in te zetten. - Facts en figures zijn beschikbaar in een eerste versie van het beslissingsondersteunende systeem. -Ontwerp is op 26 september 2013 besproken met de consumentenorganisaties (Locov). -Toetsing heeft plaatsgevonden. Voor één specifieke situatie worden additionele maatregelen genomen in de reisinformatie. -Onderzoek is gestart. De regionale aangepaste dienstregeling kan komende winter ook voor een deel van de dag ingezet worden. Voor de landelijke aangepaste dienstregeling is dit nog in onderzoek. Voor winter 2013/2014 is echter al besloten om prioriteit te geven aan het verbeteren van het bestaande LUD proces. Uitkomsten van het onderzoek voor inzet van LUD voor een deel van de dag worden meegenomen in aanpak van winter 2014/2015.
	Regionale aangepaste	Gereed en	Eén variant is afgeschaft (ROD	- Deze maatregel is slechts	- ROD ondergebracht bij	- ROD als scenario is blijven bestaan en meer in detail

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
	dienstregelingsvarianten (ROD) toevoegen aan bestaande pakket met versperringsmaatregelen	uitgevoerd	West) omdat deze variant bijna gelijk was aan LUD. Andere varianten zijn ondergebracht in de versperringsmaatregelen voor de bijsturing op de dag zelf (en als mogelijke maatregel voor de volgende dag).	tweemaal ingezet. Lastig te bepalen of het daadwerkelijk een isolerende werking heeft gehad.	versperringsmaatregelen (VSM), daardoor niet in detail gespecificeerd, gaf tijdsdruk bij voorbereiding (vaak parallel aan LUD voorbereiding). -ROD tijdens winter geen generieke VSM, besluitvorming via besluitvormingsproces voor de volgende dag. - Vanuit communicatie: als preventief aanpassen, dan ook van te voren communiceren.	uitgewerkt. - Afgelopen winter 3 ROD varianten: Noord, Oost, en Zuid. Komende winter 4, logistiek beter afgestemde, ROD varianten: Noordwest, Oost, Zuidwest en Zuidoost. -ROD is net als afgelopen winter een scenario in de besluitvorming voor de volgende dag. -Bij plotselinge weersomslag kan de operatie ook nog op de dag zelf besluiten om een ROD in te zetten (twee ingangsmomenten: voor de ochtendspits en voor de avondspits).
	Nieuwe besluitvormingscriteria definiëren voor aanpassen van de dienstregeling	Gereed en uitgevoerd	NS en ProRail hebben gezamenlijk een nieuwe set aan (weer)criteria vastgesteld voor de inzet van een aanpaste dienstregeling met instemming van het ministerie van Infrastructuur en Milieu.	- Criteria 10% kans >3CM sneeuw/6uur en/of 10% kans op <-10C. - Geen 'weer missers' (weer realisatie wel boven criteria, niet dienstregeling aangepast) - Weinig 'false alarms' (weer realisatie niet boven criteria, wel dienstregeling aangepast). - Criterium voor sneeuw, wordt begrepen en blijft gehandhaafd. - Standaard formats (LBI Bulletin, ORT formulier, verslag CBT/CMT) zorgden voor duidelijkheid over de besluitvorming.	- Onderzoek aanpassing vorst criterium (kans en/of drempelwaarde temp.) - Onderzoek aanpassing criterium 'eerste keer' en 'jojo-effect'. -Onderzoek ontwikkeling en inzet van beslissingsondersteunend systeem.	-Vorst criterium: aangepast naar meer dan 50% kans op temperatuur <= -10C. -Criterium ter voorkoming van jojo-effect is opgeheven: Jojo-effect is toegestaan i.v.m. klanthinder tijdens LUD, mits dit geen extra risico in de uitvoering met zich mee brengt. -Criterium voor eerste keer is aangescherpt van meer dan 10% kans op 'enige sneeuw' naar meer dan 10% op meer dan 1,5cm sneeuw. -Eerste versie van beslissingsondersteunend systeem wordt ingezet als onderdeel van het besluitvormingsproces.
	Flankerende maatregelen bij inzet aangepaste dienstregeling: verlengen van treinen waar mogelijk en communicatie naar reizigers	Gereed en uitgevoerd	Winter 2011/2012 konden alleen intercity's verlengd worden. Vanaf winter 2012-2013 worden óók waar mogelijk stoptreinen verlengd (de lengte van het kleinste perron op een traject is uiteindelijk bepalend voor de maximale treinlengte). Communicatie over de inzet van een aangepaste dienstregeling vindt één dag van tevoren plaats. Net als winter 2011/2012 wordt er gecommuniceerd via SMS-alert,	- Aangepast materieel plan IC's en Sprinters (vorige winter alleen IC's). -Zie verder bij reisinformatie.	- Planmatig maximaal verlengd. - Realisatie van materieel plan door verschillende omstandigheden minder dan planning. Realisatie moet beter. -Verbeteren plannen van 2^{e} HC dienst op verlengde treinen.	Generiek Zoals gemeld in het winterweerprogramma (8 juni 2012), kiezen NS en ProRail, met instemming van Min. IenM, de komende winters voor betrouwbaarheid en voorspelbaarheid boven frequentie en comfort. Dit betekent dat NS en ProRail eerder besluiten om over te gaan op een aangepaste dienstregeling voor de volgende dag. Voor reizigers betekent dat drukkere treinen op dagen met een aangepaste dienstregeling. NS en ProRail doen het maximale om de hinder door deze drukkere treinen zoveel mogelijk te beperken. Op dagen met een aangepaste dienstregeling zijn

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
			reisplanner, e-mail, ns.nl, omroep en borden op de stations.			drukkere treinen echter niet te voorkomen. Evaluatie van vorige winter liet zien dat maar beperkt minder reizigers met de trein reizen op dagen met een aangepaste dienstregeling. Dit terwijl op die dagen circa 80% van het reguliere aantal treinen rijdt, in de Randstad is dat 50% van reguliere aantal treinen. De wel rijdende treinen kunnen niet dermate worden verlengd dat de vervoerscapaciteit op de drukke trajecten tijdens de spits overeenkomt met de reguliere vervoerscapaciteit. Daarmee kan de hinder door drukkere treinen op dagen met een aangepaste dienstregeling alleen zoveel mogelijk beperkt worden, echter niet opgelost. De structurele oplossing hiervoor is het realiseren van de lange termijn winterambitie om onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger te kunnen geven. Dat vereist een spoorsysteem dat minder kwetsbaar is onder winterse omstandigheden: winterharde infrastructuur en sneller herstel, optimaliseren winterhardheid materieel en sneller herstel, en het verbeteren van de capaciteit van de be- en bijsturing. Winter 2013/2014 Voor komende winter wordt er door NS en ProRail een maximale inspanning geleverd om de hinder door drukkere treinen zoveel mogelijk te beperken: -Aanpassingen in LUD ontwerp t.b.v. vervoerscapaciteit, verbeteringen in aangepast materieelplan en rangeren na 19:00 uur waardoor planmatig meer treinen verlengd kunnen worden. - Verbetering van de realisatie van het (aangepaste) materieelplan. Analyse heeft laten zien dat de verbetering gezocht moet worden tijdens het proces in de nacht. Het klaarzetten van materieel zodat het beter kan opstarten conform planning. Zodoende loopt er een project om de realisatie van het aangepaste materieelplan bij de start van een aangepaste dienstregeling te verbeteren (bv. rangeerplannen voor nachten rondom LUD). - 2e hoofdconducteur (HC) diensten. Verbetering is doorgevoerd. Echter niet op elke verlengde trein kan een 2e HC worden gepland. Hier wordt in de instructie richting conducteurs extra aandacht aan

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
						besteed. Tevens worden aanvullende maatregelen genomen t.b.v. het vertrekproces met één HC.
	Onderbouwing van beslissing aanpassen dienstregeling aan reizigers en stakeholders verbeteren	Gereed en uitgevoerd	In twee rondes is met consumentenorganisaties gesproken over criteria voor het aanpassen van de dienstregeling. De vooraf gestelde criteria en de onderbouwingen van de genomen besluiten omtrent het wel of niet aanpassen van de dienstregeling worden door NS en ProRail openbaar gepubliceerd.	- NS en ProRail droegen gezamenlijk zelfde winterboodschap uit. - Boodschap is realistisch gebracht. Vaker aanpassen, niet leuk maar voorkomt erger, spoor blijft kwetsbaar.	- Onderbouwing en communicatie rondom vorst criterium - Communicatie: minder argumentatie, meer empathie en begrip voor reizigers -Handhaven overleg met consumentenorganisaties	-Overleg met consumentenorganisaties is gehandhaafd. Zowel de evaluatie van winter 2012/2013 als de voortgang richting winter 2013/2014 zijn besproken met de consumentenorganisaties.
	Aanscherpen besluitvormingsprocedu res	Gereed en uitgevoerd	Herontwerp en implementatie van besluitvormingsprocedures voor het aanpassen van de dienstregeling zijn gereed, getraind en geoefend.	- Eenduidige besluitvormingsstructuur, heldere rolverdeling - Handhaving principes: stick to the plan, better safe than sorry. -Het proces voor het aanpassen van de dienstregeling voor een langere periode (48-uurs proces) is geen enkele keer ingezet. Overwogen wordt om dit proces als optie te schrappen voor verwacht winters weer. Het wordt dan alleen nog gebruikt in langdurige overmachtsituaties. Indien toegepast worden ook deze treinen meegenomen in KPI opgeheven treinen.	Huidige opzet geeft zware organisatorische belasting. Onderzoek hoe dit beperkt kan worden (uitgangspunt is handhaving).	-Er zijn meer mensen vrijgemaakt om het proces te ondersteunen en meer teams in wachtdiensten. - De wijzigingen in de criteria zullen leiden tot minder vaak voorbereiden en dus minder belasting.
	Onderzoek mogelijkheden om weeralarm in te richten voor de spoorsector	Onderzoek stopgezet in aanloop naar winter 2012/2013. Bleek niet haalbaar en niet langer wenselijk. Inzet van KNMI voor leveren van second opinion voor het weerbericht is geformaliseerd.	-	-	-Rol KNMI handhaven.	-Is gehandhaafd.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
Infrastructuur	Gerichte verbetering op Amsterdam-Utrecht (100 cruciale wissels voor treindienst): • Inspectie • Eerste aanpassingen doorvoeren • Voor 160 andere wissels met de vervoerders bepaald of deze komende winter buiten gebruik kunnen worden gesteld bij wintersweer (deactiveren).	1. Inspectie en eerste aanpassingen van wissels eerste stap in 2 jarig programma systeemsprong: op Amsterdam, Schiphol, Hoofddorp en Utrecht zijn in totaal ruim 200 cruciale wissels in scope. 2. In gezamenlijkheid is voor 86 wissels bepaald dat deze kunnen worden gedeactiveerd ○ Amsterdam, Hoofddorp en Schiphol: 28 wissels, gereed op 25 november 2012 ○ Utrecht: 58. Besloten niet te deactiveren voor winter 2012-2013	Ad1) Deze kregen allen een 'Winterbeurt': een grondige inspectie en herstel van gebreken en extra monitoring, intensiever preventief onderhoud en storingsherstelcapaciteit Ad2) I.v.m. de vele geplande werkzaamheden rondom Utrecht, konden de wissels niet voor winter 2012-2013 gedeactiveerd worden. Deactivering van de wissels zou een te grote impact hebben op de reguliere dienstregeling en de kwetsbaarheid in de winter vergroten (omdat er minder flexibiliteit is bij het afhandelen van verstoringen).	Ad1): Uitgevoerde verbeteringen: - Advanced winterbeurt (inspectie) - Verbeterde onderhoudsaanpak - Verbeteringen op onderdelen van wissels - Containers op cruciale plekken, vaste resources en reserve onderdelen - Handshake op verkeersleidingsposten (VL-AM bepalen samen prioriteit en aansturing van storingsherstel infrastructuur) Resultaat: De ruim 200 kritische wissels binnen systeemsprong vertoonden storingsniveau 20-40% lager in de winter dan de overige wissels in hetzelfde gebied. Ad2) - NS-ProRail hebben gezamenlijk de te deactiveren wissels bepaald. - De beoogde set aan wissels Rondom Amsterdam, Schiphol, Hoofddorp gedeactiveerd voor de winter. -Effect van deactiveren is niet significant vastgesteld.	Ad1) Bepaling effectiviteit genomen maatregelen. Nu nog onvoldoende duidelijk, door onzekerheid ivm kwaliteit registratie en causaliteit maatregelen-resultaat. Prestaties kritische wissels systeemsprong beter dan referentiegroep. - Evaluatie in meer detail. Aanpak lijkt te werken, bepaal effectiviteit van afzonderlijke maatregelen. Bepaal op basis daarvan het vervolg, valt in regulier proces buiten winteraanpak. Ad2) -Bij uitvoering deactiveren is snelheid te veel ten koste van zorgvuldigheid gegaan. Er moesten nog veel zaken achteraf worden geregeld. - Vier wissels worden weer gereactiveerd, in verband met wijzigingen aan het onderhoudsrooster. - Deactiveren rondom Utrecht wordt niet uitgevoerd i.v.m. risico in relatie tot huidige fasering DSSU en Bouw Utrecht CS. -ProRail evalueert het effect en toekomst van deactiveren dit jaar nader, na de zomer wordt hierover besloten.	Ad1) Systeemsprong gaat door na aanvankelijke focus op winter 2012-2013. Gedurende de periode na de winter is het proces van inspecteren, meten en verbeteren voortgezet. Maatregelen zoals handshake en wintercontainers worden in winter 2013-2014 weer ingezet. Generiek kan worden gezegd dat de prestaties van de wissels in de groep met cruciale wissels verbetert ten opzichte van de overige wissels in het gebied. Systeemsprong zet nu in op het kritisch analyseren van succes- en faalfactoren en op het uitbreiden van de maatregelen naar meerdere wissels. Ad2) -Geredeneerd vanuit technisch oogpunt worden er uiteindelijk 8 wissels gereactiveerd op locatie Singelgracht. De te reactiveren wissels worden in februari 2014 gereactiveerd. -Besloten is om niet meer separaat te deactiveren
	Aanpak 3100 kerninfrastructuur-wissels: • Verbeteren kwaliteit wisselverwarming • Verbeteren van de wisselsteller (bijv. vervanging van de	Gereed en uitgevoerd	Wisselverwarming: • Proefbranden is uitgevoerd. De gevonden gebreken zijn verholpen. • Het verbeteren van de schakelsequenties (vaker de branders aan) is uitgevoerd Wisselsteller & wisselstellerkast en	<u>Algemeen</u>: -Licht dalende trend in TAO's (Treindienst Aantastende Onregelmatigheden) geconstateerd. Significantie is nog niet aangetoond. - 100% controle voorafgaand aan de winter is nuttige	<u>Algemeen</u>: - Maatregelen hebben bijgedragen, echter nog teveel verstoringen. Daarom voorzetting en verbetering van maatregelen. - Voortzetten van recidive aanpak binnen TAO reductie	<u>Algemeen</u> -Voor zo'n 80 locaties met verhoogd storingsniveau in de winter zijn specifieke maatregelen ter verbetering van storingsgedrag tijdens de winter voorgesteld. Dit loopt uiteen van ombouwen van gas naar elektrische verwarming, tot verbeteren van de nutsaansluiting, tot modificeren van onderdelen van het wissel, zoals aanbrengen van een sterkere

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
	contactvingers). • Permanent ontgraven van ballast ter hoogte van wissels		ontgraven: • Reguliere controles en aanpassingen waren voor 15 oktober 2012 gereed en wisselstellers en wisselstellerkasten zijn met steekproefsgewijze inspecties gecontroleerd. • Voor winter 2012/2013 zijn voor 500 wissels de contactvingers vervangen met als prioriteit de wissels rondom Amsterdam en Utrecht. In de wisselstellers waar de contactvingers niet zijn vervangen, worden voor winter 2013/2014 vochtvreters geplaatst om condensvorming tegen te gaan (qua storingen is de verwachting dat dit een gelijkwaardige maatregel is). Vanaf begin 2013 wordt gestart met het vervangen van contactvingers in wissels in de rest van het land. • Het ontgraven van wissels was medio november gereed.	maatregel en zorgt voor herstel van kleine gebreken voor de winter. -Vastgesteld is dat wissels die gedurende het jaar vaker storen (zgn recidiven) ook in de winter sneller storen. M.b.t. wisselverwarming - Vereenvoudiging van schakelsequenties, oplossen kinderziekten. - 100% controle voorafgaand aan de winter. M.b.t. wisselsteller en wisselstellerkast en ontgraven - Nauwelijks storingen m.b.t. contactvingers, echter ook minder dagen met vorst <-15C. - Conform plan ballast op afgesproken plekken ontgraven. Maatregel lijkt te werken, maar significantie moet nog verder worden aangetoond	programma ProRail. Focus op belangrijke wissels vanuit vervoerder, samen met NSR Logistiek te bepalen. - 100% controle voorafgaand aan de winter handhaven. M.b.t. wisselverwarming - Blijvend nadruk op Basis op orde, bijvoorbeeld ontwerpvoorschriften checken gedurende het jaar. - Verbeteren stooklijn: Het hoger zetten van de wisselverwarming tijdens de sneeuwbuien. -Verbetering instelling wisselverwarming: o.a. betere plaatsing van sensoren op spoorstaaf. - Uitbreiden van toepassing wisselmonitoring (t.b.v. preventief herstellen wissels). M.b.t. wisselsteller en wisselstellerkast en ontgraven -Continueren uitrol contactvingers, borgen dat dit winter routine wordt. -Continueren van uitgraven wissels, borgen dat maatregelen routine worden.	stellermotor. Deze maatregelen op deze locaties hebben effect op zo'n 250 wissels. Voor 95% van deze locaties zijn de modificaties voor 1 november 2013 gereed. De overige zo snel mogelijk daarna -Voor de verbeteringen van het proces voor elke dag loopt (buiten de winteraanpak) het TAO-reductie programma binnen ProRail. -100% controle is ingepland. M.b.t. wisselverwarming -Nieuw onderhoudsvoorschrift is opgesteld en wordt tijdens inspecties gehandhaafd. -De hoge stooklijn is voor alle kerninfrawissels gerealiseerd. Deze kan centraal worden ingezet als de weersomstandigheden daar om vragen. -Plaatsing van alle sensoren in september 2013 geïnspecteerd. Kleine gebreken zijn direct verholpen. Voor grote gebreken wordt verbeterplan opgesteld. Daar waar plan niet tijdig kan worden uitgevoerd wordt de hoge stooklijn als mitigerende maatregelen ingezet -Wisselverwarmingsmonitor dit jaar in gebruik voor alle wissels. Mbt wisselsteller en wisselstellerkast en ontgraven -De vervanging van contactvingers is in 2012 gestart. De verwachting is dat de vervanging deze winter wordt afgerond. Op locaties waar deze vervanging niet voor 1 november is uitgevoerd, worden , net als in winter 2012-2013, vochtvreters geplaatst. -Borging ontgraven wordt gehandhaafd, o.a. tijdens de 100% inspecties.
50	Anti-icing installaties voor treinen uitbreiden van 1 naar 7 installaties	1. Er was een uitbreiding voorzien van 1 naar 7 installaties. Door de grote en vele verbouwingen rondom Station Zwolle is het echter niet mogelijk	1. Doordat er 1 installatie minder gerealiseerd wordt dan gepland, betekent dit dat de gemiddelde behandeltijd van het materieelpark stijgt van 1 behandeling per 8 dagen naar 1 behandeling per 9,3 dagen. De anti-icing laag wordt naar verwachting na 10 dagen minder effectief .	- 6 installaties aangelegd, allen een korte periode gebruikt in winter 2012/2013 Op de treinen waar anti-icing is toegepast is de effectiviteit van het middel opnieuw positief bevonden (beduidend minder aanhechting van sneeuw en ijs).	- Tijdige en zorgvuldige implementatie, 100% draaiend voor winter 2013/2014.	-De 6 installaties zijn technisch gereed. -Instructie en e-learning voor rijdend personeel zijn gereed. -Voor 85% van het NS materieel is behandeling mogelijk.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
		gebleken om de anti-icing installatie in Zwolle voor deze winter te realiseren. Ook kon de gemeente Zwolle niet tijdig de vergunningen afgeven. 2. De overige 5 geplande installaties zijn gereed op 1 december 2012. 3. Dieselmaterieel dat rijdt in het Noorden hoeft niet behandeld te worden, omdat dit type materieel door het ontwerp beperkt last heeft van sneeuwopbouw. 4. Gezien de lopende garantievoorwaarden voor de nieuwste serie VIRM (intercitymaterieel) kan dit materieel type niet behandeld worden met anti-icing.	2. De 5 overige nieuwe installaties waren gereed op 1 december 2012 in plaats van 1 november 2012. Het bouwproces van de installaties heeft één maand langer gevergd dan gepland 4. Voor niet behandelde treinen is de sneeuwopbouw gelijk aan die van vorige jaren. Hiervoor is geen alternatief beschikbaar. <u>M.b.t. ingebruikname:</u> De 6 Installaties zijn technisch gereed. Tijdens het testen van de installaties bleek echter dat er door opgetreden "kinderziektes" op een aantal locaties aanvullende maatregelen nodig waren. Om te zorgen voor een goede invoering hebben NS en ProRail zodoende gekozen voor zorgvuldigheid van de ingebruikname boven snelheid. Installaties zijn allen gedurende kortere periode in dienst geweest. Hierdoor is materieel niet vanaf het begin van de winter behandeld en is het materieel niet volledig behandeld			
	Voorbereiden proef met anti-icing behandeling bovenleiding	Uitgevoerd	Er was een pilot gepland (op de Valleilijn) voor het preventief voorkomen van ijsvorming door behandeling van de bovenleiding	n.v.t.	-Proefnemingen worden voortgezet. Zie verder bij ontwikkeling de-icing bovenleiding.	-Zie verder de-icing bovenleiding.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
			met een middel dat ijs aangroei tegen moet gaan (anti-icing). Op deze locatie bleek de ijzelverwachting een lage betrouwbaarheid, hierdoor was inzet van de maatregelen lastig te plannen. Verder bleek uit nader onderzoek dat er twijfels waren over de effectiviteit van het beoogde middel.			
	Opzet pilot voor een sneeuwvrije baan	Onderzoek is uitgevoerd. Wagens stand by ter proefneming.	ProRail heeft drie wagens laten uitrusten met borstels (naar een Zweeds concept) om het spoor sneeuwvrij te kunnen maken. Deze wagens stonden stand by tijdens de winter en zijn enkele malen ingezet om ervaring mee op te doen. Daarnaast is een workshop gehouden met verschillende internationale experts over andere mogelijkheden om de baan sneeuwvrij te maken.	- 3 wagens stand by, eerste proeven mee gedaan -O.b.v. workshop met internationale experts zijn 3 andere methodes benoemd.	- Continueren van bestaande pilot. - Starten van nieuwe pilots met innovatieve manieren om sneeuw te fixeren of te verwijderen.	-Twee nieuwe pilots zijn getart: de-icing van wissels en er wordt onderzocht of in een nieuw wisselontwerp de tangbeweging kan worden aangepast.
	Snel herstel storingen 1. Eenvoudiger storingscoördinatie en prioritering storingen aan de hand van impact op treindienst 2. Vergroten aantal storingsploegen, binnen grenzen van veiligheid en doelmatigheid 3. Uniformering afspraken met aannemers 4. Monitoringssysteme n gebruiken in storingsherstel proces 5. Onderzoek naar mogelijkheden voor de inzet van rijdend personeel van NS	Gereed en uitgevoerd	1. Prioriteren, registreren, coördineren van verstoringen: • Op de Posten Amsterdam en Utrecht met bijbehorend SMC wordt op winterse dagen het proces aangepast door coördinatie, registratie en prioritering ter plekke uit te voeren. Hiervoor wordt extra personeel ingezet (handshake proces). • Voor de overige posten met bijbehorende SMC's wordt de prioritering, aansturing van sneeuwploegen en registratieproces versterkt (door andere of meer inzet personeel). • Daarnaast worden waar mogelijk monitoringssystemen gebruikt in het	<u>Algemeen 1-6 en 8</u>: - Het samenstel aan maatregelen (meer ploegen, eenduidige afspraken, vaste ploegen in containers, meer gebruik van monitoringsystemen etc.) heeft er voor gezorgd dat ploegen eerder op locatie van verstoring waren. Het effect hiervan op de duur het storingsherstel is echter teniet gedaan door de invoering van Normen Kader Veilig Werken (NVW), waardoor storingsherstel vaker werd uitgesteld. <u>M.b.t. oranje licht 7):</u> - Een aantal storingsploegen is opgeleid en voorzien van oranje licht. Nog beperkte ervaring. Meer ervaring	<u>Algemeen</u>: - Integrale impact analyse Normenkader Veilig Werken en invoeren mitigerende maatregelen. - Gebruik monitoringsystemen verbeteren - Voortzetten handshake proces op de posten van Utrecht en Amsterdam -Continueren inzet ploegen: opnieuw vaststellen locaties en aantallen <u>M.b.t. oranje licht:</u> - Oranje licht mogelijk maken voor hele jaar en zo meer ervaring opdoen.	<u>Algemeen</u> -Voor mitigeren impact NVW is een set aan maatregelen doorgevoerd die er voor moet zorgen dat toepassen van NVW onderdeel is van de werkwijze m.b.t. storingsherstel, en zoveel mogelijk gestandaardiseerd wordt: • Standaard onttrekkingen zijn voorbereid en worden nu al ingezet • Afspraken zijn gemaakt over regels m.b.t. uitgesteld storingsherstel • In Amsterdam en Utrecht wordt dit jaar een pilot uitgevoerd met inzet van de mobiele werkplaats. • Voor Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Den Haag zijn standaard logistieke afhandelingen tussen NS en ProRail afgesproken, behorend bij specifiek verstoringen. -Wisselverwarmingsmonitor is uitgebreid -Handshake wordt gecontinueerd. -Aantal ploegen is gehandhaafd, de plaats van vaste ploegen is geoptimaliseerd o.b.v. leerervaringen van afgelopen winter

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
	voor het vrij maken van wissels 6. Optimaliseren aanrijtijden 7. Onderzoek blauw licht voeren storingsploegen 8. Opleiding "aanpak van koud weer storingen" herstellen		storingsherstel proces (zie maatregel 4). • Op locaties in Amsterdam en Utrecht worden voor de vaste ploegen containers ingericht met daarin reserve-onderdelen, gereedschappen en toegang tot de verschillende monitoringsystemen. 2. Op basis van rijtijdsimulaties is het minimale aantal storingsploegen en bijbehorende locatie bepaald. Dit aantal past binnen de huidige afspraken. Voor de Randstad wordt het aantal ploegen maximaal uitgebreid. Maximaal 83 ploegen kunnen tegelijkertijd worden ingezet. 3. Het betreffende onderdeel van het handboek storingsmanagement is geüniformeerd en afspraken en instructies zijn daarop aangepast (zie maatregel 8). 4. Zie toelichting bij nummer 1. 5. Onderzoek naar inzet rijdend personeel is afgerond: Duidelijkheid gekomen op veelbesproken onderwerp: machinisten maar op heel beperkt aantal trajecten in NL inzetbaar (alleen enkelsporige trajecten), deze trajecten liggen geïsoleerd en hebben geen impact op HRN. Effort erg hoog, zodoende besloten dit niet te organiseren. 6. Zie toelichting bij nummer 2. 7. Het onderzoek naar oranje licht voeren is afgerond met positief resultaat. Tijdens winter 2012/2013 wordt een pilot uitgevoerd voor de storingsploegen in regio Noord	opdoen om effect aan te tonen.		<u>Oranje licht:</u> Instructie is voortgezet en wordt deze winter uitgebreid naar meer storingsploegen..

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
			Oost en Randstad Noord. 8. Zie toelichting bij nummer 3.			
	Doorzetten ijsvrij maken van bovenleiding	Gereed en uitgevoerd	Het ijsvrij maken van de bovenleiding is een continue proces. In geval van ijsvorming wordt de bovenleiding altijd ijsvrij gemaakt (door 's nachts met treinen te blijven rijden zodat er minder ijs aangroei is). Een ge-update draaiboek is gereed.	- Reguliere draaiboek is uitgevoerd.	- Continueren. - In verband met minder materieel dat geschikt is voor het schrapen van de bovenleiding hiervoor verdere proeven uitvoeren.	-Draaiboek voor dit jaar is gereed en afgestemd -Er zijn verschillende LAB tests uitgevoerd met materiaal voor de-icing, dit wordt voortgezet. Deze winter geen effect op de prestatie.
Materieel	Aanpassingen aan materieel t.b.v. bedrijfszekerheid van het materieel onder winterse omstandigheden	Uitgevoerd, kleine afwijkingen van planning	Er zijn verschillende maatregelen genomen om het materieel winterharder te maken. Zo krijgen de chopperspoelen van de VIRM een upgrade, worden de ingangsfilterspoelen vervangen en wordt de tractie gemoderniseerd.	- Materieel dit jaar relatief weinig impact op reizigers en treindienst, ook door inzet van reservematerieel. Veel (varianten) sneeuw en gemiddeld koude winter. - Geen groepsuitval of lastige technische storingen, wel kleine en makkelijk te repareren defecten, passend bij weerbeeld.	- Afronden lopende materieel verbetering. - Nieuwe defecten analyseren en verbeteren. - Gaat om optimalisatie, grote winst is behaald. Nog beperkt verbeterpotentieel.	- Lopende materieel verbeteringen worden afgerond (bijv. spoelen vervangen). Daarnaast worden maatregelen getroffen om nieuwe kleine defecten uit afgelopen winter te verhelpen, zoals bevriezing van toilet onderdelen. Dit zijn optimaliseringsmaatregelen, het grote verbeterpotentieel is voor materieel reeds geïncasseerd. - Afvoer defect materieel kent nog wel verbeterpotentieel. Extra inspanning wordt gestoken om tijdens winterse omstandigheden het defecte materieel sneller bij de herstellocaties te krijgen.
	Opstellen draaiboek/procesbeschrijving voor afvoer materieel	Gereed en uitgevoerd	Procesbeschrijving is gereed. Aanvullend is er een LEAN proces analyse uitgevoerd door NS Reizigers, ProRail en NedTrain ten behoeve van een succesvolle implementatie. Op het moment dat de spoorsector naar een verhoogde alertering gaat i.v.m. verwachte winterse omstandigheden, komt er extra capaciteit beschikbaar voor dit proces.	-Over het algemeen goed verlopen. Proces afvoer defect materieel naar NedTrain locaties door verschillende oorzaken (verstoringen, nachtelijk infra herstel, prioriteit bij realiseren materieel opstart voor volgende dag) moeizaam verlopen in periode 18 t/m 25 januari. Met als resultaat materieeltekort voor het rijden van een reguliere dienstregeling op 22 januari 2013.	-Nieuw project met als doel het verbeteren van het proces afvoer defect materieel.	-Er is een nieuw dashboard ontwikkeld om de materieel beschikbaarheid nauwgezet te kunnen volgen. Het dashboard maakt het mogelijk om eventuele dreigende oplopende tekorten eerder te signaleren, om vervolgens op die momenten meer prioriteit af te roepen voor de afvoer en het herstel van defect materieel. - Project heeft twee scenario's opgeleverd: afvoer defect materieel binnen bestaand proces bij onverstoorde situatie en een proces bij de verstoorde situatie. In de laatste situatie worden extra machinisten in dienst opgeroepen, zodat er voldoende capaciteit en aandacht is voor het tijdig afvoeren van het defecte materieel.
	Voldoende reserve materieel beschikbaar	Gereed en gebruikt	Net als winter 2011/2012, is er voor winter 2012/2013 reserve materieel beschikbaar gemaakt. Daarnaast zijn er wijzigingen gemaakt in de inzet procedures van	- Over het algemeen goede beschikbaarheid materieel. Alleen 22 jan 2012 tekort materieel, in besluitvorming voor LUD2 meegespeeld op 23/24 jan (zie ook afvoer	- Omvang van materieel reserve bepalen, daarna onderhouden.	Besloten is om zoveel mogelijk materieel beschikbaar te houden als reserve park. Door lopende revisie programma's (DDAR omgebouwd naar DDZ) en de uitfasering van niet langer te gebruiken materieel (Mat '64), is er een mogelijkheid dat de materieel reserve terugloopt t.o.v. vorige

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
			het reserve materieel waardoor het reserve materieel binnen 1-2 dagen inzetbaar is (vorige winter: 7 dagen).	materieel).		winter.
	Verbeteren herstelproces materieel	Gereed en uitgevoerd	Het bestaande proces is geoptimaliseerd. Zo zijn er bijvoorbeeld scenario's voorbereid voor benodigd herstel aan materieel (verschillende scenario's voor aantallen en types materieel).	- Output van NedTrain conform doelstelling.	- Continueren.	-Is gecontinueerd.
	Onderhoudsproces biotoiletten verbeteren om bevriezingsproblemen te voorkomen.	Gereed en uitgevoerd	Afhandeltijd is reeds gehalveerd. Verbetering op instandhouding wordt beproefd.	- Voorgenomen maatregelen gerealiseerd. Echter bevriezingsproblemen in andere onderdelen van toiletten.	- Nieuwe kleine issues, verhelpen richting winter 2013/2014.	-Is onderdeel van pakket aan maatregelen dit jaar.
Be- en bijsturing	1. Verbeteren besluitvorming in de operationele be- en bijsturing 2. Verbeteren van de communicatie tussen de verschillende organisaties 3. Verbeteren van standaardmaatregele n en van de besluitvorming en toepassing daarvan na verstoringen 4. Informatiesystemen te delen 5. Extra personeel op drukke dagen voor de registratie 6. Oefenen met besluitvorming in crisissituaties 7. Verbeteren van een structureel operationele evaluatie- en leercirkel 8. Commandostructuur beter bekend maken	Gereed en uitgevoerd	De punten die genoemd zijn overlappen elkaar gedeeltelijk. De volgende zaken zijn gerealiseerd: a) Verbeteren van deelproces van vastleggen en communiceren van (effecten) van een verstoring ten behoeve van betere besluitvorming. Deze procesverbetering bevat een aanscherping van de commandostructuur bij verstoringen tussen het OCCR en regionale bijsturing (zie maatregel 1, 2, 3 en 10). b) Versterking van storingsregistratie, ten behoeve van een beter overzicht op het OCCR (zie maatregel 5). c) Met betrekking tot eenduidige beeldvorming uit systemen is een storende bug opgelost in het systeem "View" die er voor zorgde dat de ProRail Verkeersleiding (VL) post en het Regionaal Bijsturing Centrum (RBC) van NS Reizigers soms niet dezelfde informatie hadden. Het dynamisch tijdwegdiagram dat de VL post tot zijn beschikking	Ad a) en b) en d) - Eenduidige besluitvormingsstructuur, heldere rolverdeling. - Handhaving principes: stick to the plan, better safe than sorry. - Ketenbrede aanpak, oefening en instructie zorgde voor meer helderheid en duidelijkheid. - Eerste verbeteringen in proces van 1e fase na verstoring gerealiseerd. -Waar nodig is extra personeel in dienst geroepen om registratie te ondersteunen (zie ook snel herstel: handshake). Ad c) -De genoemde systemen zijn in gebruik genomen. Eerste ervaringen met Dashboards zijn positief. Ad e) - Goed voorbereidde en leerzame oefeningen (in de keten) zorgden voor aanscherpingen van het	1. Ad a) en b) - Continueren. Niet specifiek voor winter, voor elke dag. Ad c) -Ontwikkeling dashboards wordt regulier project. Ook buiten de winter zijn deze relevant. -Verdere ontwikkeling systemen voor be- en bijsturing in nauwe samenhang met realisatie zaken uit redesign be- en bijsturing. Ad d) Zie besluitvorming - Suggesties uit de studie 'Afhandeling op de knoop', worden meegenomen in vervolg. Ad e) Wordt gecontinueerd. Ad f) Continueren en ook inzetten	Ad a) en b) - Is gecontinueerd. Dit is onderdeel van het proces om de afhandeling van verstoringen steeds beter te beheersen Ad c) -O.a. nieuw dashboard op OCCR voor punctualiteit goederen ontwikkeld en dashboard voor monitoren aantallen verstoringen. -Dit valt buiten de aanpak voor komende winter. Ad d) Zie besluitvorming Ad e) Wordt gecontinueerd: op 15 oktober is 80% van het personeel geïnstrueerd. Op 1 november 100%. Oefeningen voor specifieke rollen vinden plaats in oktober. In november vinden twee grote ketenoefeningen plaats. Ad f) Dit is onderdeel van de dagelijkse rapportage cyclus binnen het OCCR Ad g) - Voor komende winters is huidig 'Plan B' beschikbaar. - Lange termijn: Geen onderdeel van de aanpak deze

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
	en periodiek oefenen van calamiteiten 9. Onderzoek naar gecontroleerd stoppen en weer opstarten van de treindienst 10. Integratie van en afstemming met andere maatregelen.		heeft is gedeeld met het RBC. Verder zijn gezamenlijke dashboards ontwikkeld die zorgen voor een beter overzicht over de prestaties en actuele verstoringen op het OCCR (zie maatregel 4). d) Belang van rolvastheid en gehanteerde commandostructuur zijn onderdeel van instructies voor alle rollen in het proces (zie maatregel 8). e) Oefenen van besluitvorming en procedures vond plaats gedurende de maanden oktober en november 2012 (zie maatregel 6). f) Voor de procesverbeteringen worden leercirkels ingericht (zie maatregel 7). g) Het onderzoek naar gecontroleerd stoppen en starten is uitgevoerd. De conclusie is dat het te ingrijpend is om voor winter 2012/2013 in de huidige procedures een dergelijke nieuwe procedure in te voeren en om het met de medewerkers te trainen. Er is daarom tijdens de implementatiefase extra aandacht en oefentijd besteed aan de middelen die wel tot de beschikking zijn als de treindienst out of control is gegaan, (zoals gezamenlijk dashboard, gedeelde IT systemen en instructies over hoe te handelen op zo'n moment). In de fundamentele re-design van de be- en bijsturing zal verder onderzoek worden verricht naar de mogelijkheden van gecontroleerd stoppen en starten (zie maatregel 9).	proces. Ad f) - Er is een proces ingericht waarbij binnen 48-uur integrale evaluatie LUD2 dagen vanuit de reiziger wordt gemaakt. Ad g) -Bestaande maatregelen hebben onder de omstandigheden van deze winter gewerkt (bijvoorbeeld logistieke afhandeling van versperring Amsterdam CS op 20 januari).	buiten de winter. Ad g) - Voor komende winters is huidig 'Plan B' beschikbaar, oefenen en handhaven komende winters. - Lange termijn: in staat om op de dag gecontroleerd stil te leggen en opstarten: Onderdeel van redesign van de be- en bijsturing van de treindienst.	winter.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
Personeel	Code Rood verder verbeteren (versimpelen proces Code Rood, perron monitoring en managementtafels)	Gereed en uitgevoerd	Code Rood is eenvoudiger gemaakt door procedures te vereenvoudigen of af te schaffen, waardoor het handboek Code Rood is teruggebracht tot de essentie.	- Tijdens winter voornamelijk gebruikt ter alertering. Heeft bijgedragen aan algemene alertheid.	- Continueren. Niet specifiek voor winter, gehele jaar inzetbaar.	-Code rood is beperkt aangescherpt.
	Extra personeel beschikbaar op winterse dagen	Gereed, niet uitgevoerd	Voor winter 2012/2013 is er extra personeel beschikbaar gesteld. Op dagen dat we LUD rijden zijn er circa 70 extra machinisten en 70 extra HC's (Hoofdconducteurs) beschikbaar (en meer ruimte in de diensten), op dagen dat we geen LUD rijden, maar er wel winterse omstandigheden zijn, worden er 20 extra machinisten en 10 extra HC's beschikbaar gesteld op Amsterdam en Utrecht.	- Procedure voor extra personeel op niet-LUD dagen is ingeregeld, maar was te onbekend bij besluitvorming en is daardoor niet ingezet in de winter. Dit heeft geen effect op dienstverlening gehad.	- Implementeren.	-Is onderdeel van instructie dit jaar.
	Sneller en eenvoudiger registreren van storingen	Studie gereed	In het monitorings-systeem is het aantal storingscategorieën naar beneden bijgesteld. Hierdoor kan eerder de juiste categorie gevonden worden, dat maakt het ook eenvoudiger en de kwaliteit van de monitoring gaat daarmee omhoog. Er is een meer nauwkeurige meetmethode ontwikkeld die medio 2013 gereed is.	Dit is deze winter niet ingezet, dit was ingestoken als een studie traject. Geen effect tijdens de winter	-Implementeren van uitkomsten van studie. Doel: inzicht krijgen in aantal uitgevallen/vertraagde treinen als gevolg van ontbreken van rijdend personeel. Er is een meer nauwkeurige meetmethodiek m.b.v. GSM-R data en data uit bestaande systemen. Medio 2013 is dit gepland gereed. Er wordt dan regulier gerapporteerd over verstoringen van de treindienst door gemiste personeelsoverstappen.	-Data is beschikbaar -Rapportage vindt nog niet plaats
Reisinformatie	Reizigers minimaal avond van tevoren informeren over aangepaste dienstregeling door middel van alerts via sms, reisplanner Xtra, Twitter, mails naar vaste klanten, omroepberichten, media.	Gereed en uitgevoerd	• Op basis van feedback van reizigers is de vindbaarheid van de functie 'Reisbewaking' in de Reisplanner Xtra verbeterd. Reizigers kunnen met deze functionaliteit aangeven dat zij voor een specifieke geplande reis of vast traject de afwijkingen en bijzonderheden willen ontvangen via een push-bericht.	- Reizigers werden dag voorafgaand aan LUD2 en ROD goed geïnformeerde via SMS-alert, reisplanner, mail, omroepberichten, media etc. - Reizigers in klantonderzoek positief over reisinformatie voorafgaand aan de treinreis, reizigers hebben handelingsperspectief ervaren.	- Lopende verbeteringen continueren. - Voor volgende winter zelfde aanpak, opfrissen voorafgaand aan winter. - Belangrijk dat aanpassingen in andere (winter)maatregelen tijdig bekend zijn bij reisinformatie, zodat eventuele consequenties	- Besluitvormingsproces is 40 min ingekort zodat NS eerder naar de reizigers kan communiceren over de inzet van een aangepaste dienstregeling voor de volgende dag. - Proces verbeteringen waardoor reisplanner de avond voorafgaand aan de LUD dag eerder is bijgewerkt. - Zelfde aanpak en instructies als in voorbereiding op vorige winter. Verbeterpunten o.b.v. afgelopen winter zijn daarin verwerkt. - InfoPlus is uitgerold op Utrecht en Amsterdam,

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
			• Verzendtijd sms-alert is verkort zodat klanten sneller geïnformeerd kunnen worden. • De openingstijden van de NS Klantenservice zijn verruimd, zodat klanten makkelijker met NS in contact kunnen treden.		voor reisinfo tijdig verwerkt worden.	daarmee is InfoPlus nu landelijk in gebruik. Daarmee worden alle communicatiemiddelen op de stations landelijk uit hetzelfde systeem gevoed (consistentie). - Wekelijkse afstemming met reisinformatie en andere ketenpartners.
	Verbeteren reisinformatie op stations en via alle landelijke kanalen op meta-niveau, inclusief frequente updates	Gereed en uitgevoerd	• Update van de communicatie draaiboeken en middelen voor de inzet van een aangepaste dienstregeling. • Aanscherpen communicatie en reisinformatie draaiboeken voor dagen met een (ernstig) verstoorde treindienst. • Aanpassingen in Code Rood om het risico dat treinen zonder aankondiging vertrekken tijdens en na een grote verstoring te beperken. • Diverse aanpassingen in de ondersteunende middelen voor de centrale reisinformatie vanaf het OCCR. • Inzet van extra personeel op het OCCR tijdens winterse dagen om te ondersteunen in de handmatige aanpassingen voor de reisinformatie.	- Verbeterde reisinformatie. Klantoordeel 'Informatie Bij Ontregelingen - Stations' van 75% (winter 2011/2012) gestegen naar 83% (winter 2012/2013).		
	Informatie geven over de situatie, de verwachte hersteltijden en mogelijke alternatieve reisadviezen (+ prognoses)	Gereed en uitgevoerd	Medewerkers reisinformatie worden getraind in klanttypen, klantbehoeften, verschillende behoeften per situatie (plannen, begeleiden, waarschuwen, handelingsperspectief). Er is verder getraind op het gebied van empatische communicatie (autonomie, tijdigheid, taalgebruik, transparantie, reden).	- Betere reisinformatie op de dag door beter beheerste treindienst.		
	Voortzetting uitrol InfoPlus	Gereed en uitgevoerd	InfoPlus is op de Verkeersleidingsposten Rotterdam, Den Haag en Zwolle uitgerold. Daarmee is InfoPlus in bijna het hele land in gebruik en neemt de kwaliteit van de reisinformatie op	- InfoPlus uitgerold op Rotterdam, Den Haag en Zwolle.		

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
			treinniveau verder toe. De twee grootste posten, Amsterdam en Utrecht, zullen naar verwachting in de eerste helft van 2013 van Infoplus worden voorzien.			
	Verbeteren van stabiliteit en beschikbaarheid van reisinformatiemiddelen als InfoPlus borden en redundantie ns.nl	Gereed en uitgevoerd	• Ter voorkoming van uitval van InfoPlusborden zijn verbeteringen in de infrastructuur aangebracht en is ook het proces voor het doorvoeren van wijzigingen aanzienlijk aangescherpt. • Om de kans op uitval van ns.nl te beperken is de hardware verbeterd en zijn de organisatie inrichting en processen (gericht op beheer en storingen) bijgesteld. Voor het geval dat de site onverhoopt toch uitvalt, is er een uitwijkomgeving ingericht. Alle reisinformatie is op deze uitwijkomgeving beschikbaar en voor de reiziger toegankelijk.	- Geen problemen met ns.nl Circa 50% hogere belasting dan regulier. Beschikbaarheid ns.nl tijdens winter 2012/2013 >99,9%		
Klantopvang	Nieuwe scenario's voor de inzet van bussen	Gereed en uitgevoerd	Op basis van een nieuw landelijk contract voor het busvervoer, zijn voor de winter 2012-2013 nieuwe scenario's voor de inzet van bussen voorbereid. Invulling van deze scenario's per baanvak/knooppunt gebeurt op basis van de klantstromen en beschikbare vervoerscapaciteit met de inzet van bussen. Voor de trajecten waar dit haalbaar blijkt, zullen op winterse dagen (mits de situatie op de weg dit toelaat) bussen worden ingezet. Specifieke aandacht gaat uit naar de mogelijkheid om bussen in te zetten richting Schiphol.	- Nieuw buscontract, track&trace systeem voor bussen in gebruik.	- Continueren, voor elke dag. Wel aandacht geven in wintervoorbereiding.	-Dit wordt gecontinueerd, maakt onderdeel uit van winter instructies.
	Extra medewerkers (vrijwilligers) paraat om klanten te begeleiden	Gereed en uitgevoerd	Net als winter 2011/2012, staan er extra mensen (vrijwilligers) paraat om klanten te begeleiden op het moment van een ernstige	- Meer vrijwilligers beschikbaar. Voor elke dag, ook in de winter.	- Continueren. Niet specifiek winter, voor elke dag.	-Dit wordt gecontinueerd.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting mbt status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014
			verstoring. Een geautomatiseerd systeem waarschuwt vrijwilligers bij een verstoring. Zij worden per sms voorgelicht om reizigers zo goed mogelijk te kunnen informeren en gestrande reizigers zo goed mogelijk te begeleiden.			
	Klanten krijgen gratis warme drank bij ernstige aanpassingen in de dienstregeling	Gereed en uitgevoerd	Bij ernstige verstoring van de treindienst krijgen klanten gratis warme drank aangeboden.	- Gratis warme drank, op minder locaties en tijdstippen dan vorige winter.	- Continueren. Niet specifiek winter, voor elke dag (bij ernstige verstoringen).	-Dit wordt gecontinueerd.